

环境保护设施公众开放导则

Guidelines for public opening of environmental protection facilities

地方标准信息服务平台

2021 - 03 - 12 发布

2021 - 04 - 12 实施

目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 通用要求.....	1
5 开放程序.....	2
6 开放时间.....	2
7 开放区域.....	2
8 开放内容.....	2
9 开放形式.....	3
10 工作人员.....	4
11 参观人员.....	4
12 安全保障.....	4
附录 A（资料性） 接待能力和开放水平类别与开放频次对应关系	6

地方标准信息服务平台

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本标准的某些内容可能涉及专利。本标准的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本标准由浙江省生态环境厅提出并组织实施。

本标准由浙江省环境保护标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：浙江省生态环境科学设计研究院。

本标准主要起草人：朱俊、冯晓飞、黄笑逸、王浙明、姚轶、徐志荣。

地方标准信息服务平台

环境保护设施公众开放导则

1 范围

本标准规定了环境保护设施公众开放的通用要求、开放程序、开放时间、开放区域、开放内容、开放形式、工作人员、参观人员、安全保障等内容。

本标准适用于环境监测设施、城镇污水处理设施、城镇生活垃圾处理设施、危险废弃物和废弃电器电子产品处理设施以及公众重点关注行业企业环境保护设施的公众开放。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本标准必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本标准；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本标准。

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

环境保护设施 environmental protection facilities

防治环境污染和生态破坏以及开展环境监测所需的装置、设备和工程设施。包括环境监测设施、城镇污水处理设施、城镇生活垃圾处理设施、危险废弃物和废弃电器电子产品处理设施、公众重点关注行业企业环境保护设施。

3.2

公众重点关注行业 industries of public concern

公众重点关注环保治理成效的行业，主要有电镀、印染、造纸、石化、化工、医药、制革、火电、热电、水泥等。

3.3

开放单位 opening unit

向公众提供开放服务的环境保护设施单位。

4 通用要求

- 4.1 环境保护设施公众开放应遵循“加强科普、服务公众、破解邻避”的工作方针。
- 4.2 环境保护设施公众开放应注重参观者体验并保障参观者安全。
- 4.3 设区的市宜根据环境管理需求，鼓励公众重点关注行业企业环境保护设施向公众开放。
- 4.4 开放单位应具备以下基本条件：环境保护设施正常运行、达标排放；配备必要的人员、设备、场所、经费，满足公众开放需求；具备规范、完善的安全等相关管理制度。

5 开放程序

5.1 准备

- 5.1.1 应根据自身情况，制定年度开放计划，主要内容应包括开放时间、开放区域、开放内容、开放形式、人员安排、安全保障。开放计划可根据实际需要适时更新和调整。
- 5.1.2 应做好公众开放宣传工作，提前向社会公布开放信息，包括开放时间、内容简介、参观须知和报名方式等。宜在开放单位的公众开放标志附近提供二维码，供公众扫描获取开放信息。
- 5.1.3 应建立参观预约制度以科学管理参观者承载量，并提供相关预约服务。
- 5.1.4 接待参观者前，宜了解熟悉参观者的总体情况，使相关服务和活动更具有针对性。

5.2 实施

宜根据事先确定的开放区域、开放内容和开放形式等，组织参观者参观。参观过程中的活动包括注意事项讲解、参观者的引导陪同、相关内容解说与问题解答交流等。

5.3 反馈

宜采取措施和手段，如问卷调查、现场面谈、网络留言、邮件交流等，调查收集参观者意见，持续改进和提升公众开放质量。

6 开放时间

- 6.1 应至少每半年度设置一个开放时段。根据接待能力和开放水平，可增加开放频次，宜根据附录 A 的分类条件，确定自身的接待能力和开放水平所属类别，实行相应的开放频次。有条件的，宜实行工作日常态化开放。
- 6.2 宜结合重大生态环境保护宣传活动开展时间，如“六五”环境日、浙江生态日等，设置开放时段。期间的公众开放宜结合时事热点，丰富开放主题。

7 开放区域

- 7.1 应在不影响开放单位正常生产的情况下设置开放区域。宜结合开放内容设置尽可能充足的开放区域。有条件的，宜开辟专门的公众开放展示空间。
- 7.2 开放区域内应设置参观通道，路线规划合理，并配有路线标志和指引。
- 7.3 开放区域应保持干净、整洁，无明显异味。
- 7.4 开放区域应避免涉及商业秘密或自主产权信息，或采取必要措施防止信息泄露，如设置遮挡屏障等。开放区域不宜拍照、录像的，应设立标志并说明情况。
- 7.5 开放区域公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1 的规定。

8 开放内容

8.1 背景情况

8.1.1 应介绍和展示开放单位的基本概况。基本概况宜与开放单位的企业文化、社会责任等内容相结合。

8.1.2 宜介绍和展示与设施相关的生态环境背景知识，包括相关的生态环境保护形势、设施解决的主要生态环境问题、设施对生态环境保护的作用和意义等。

8.2 设施运行情况

8.2.1 应介绍和展示设施运行的基本原理，如主要的工艺流程、方法机理等。

8.2.2 应介绍和展示设施运行的现场情况，如相关设备类型、运行场所、实际运行或操作过程等。

8.3 污染物排放情况

应介绍和展示设施的污染物排放种类、方式、去向、浓度。应将国家和地方的相关污染物排放标准与设施的污染物排放情况结合展示。

8.4 其他情况和内容

8.4.1 宜根据开放单位的自身特色，介绍和展示有助于参观者了解设施的其他相关内容。

8.4.2 公众重点关注行业企业环境保护设施的开放宜根据企业的性质和特点，在介绍和展示环境保护设施情况的基础上扩充其他适宜开放的内容，如企业技术先进性、清洁生产水平等。

8.5 开放内容选择与更新

8.5.1 开放内容宜注重系统性和完整性。开放单位的生态环境保护、环境监测和污染治理涉及多个环节、多种介质的，宜进行统筹介绍和展示。

8.5.2 宜选择公众关心或与公众日常生活密切相关的内容进行重点介绍和展示，如对周边生态环境可能造成的影响、与垃圾分类工作的关联和衔接等。

8.5.3 宜针对不同的参观对象，选择和定制差异化的开放内容。如对于低龄学生，以感性内容为主；对于青年学生，强化科普教育；对于普通群众，突出污染治理成效。

8.5.4 宜根据管理水平和技术进步的情况不断更新开放内容。

9 开放形式

9.1 常规开放

9.1.1 常规开放应以导览讲解为主，并由讲解员提供相关服务。开放单位宜配备相关导览设备辅助讲解员工作。

9.1.2 导览讲解宜配以各类道具和手段的应用，如幻灯片展示、手册资料说明、展板和图形展示、沙盘模型演示、视频播放、摄像头和镜头直播等。对于难以直接观看的现场内容，宜优先采用摄像头和镜头直播的形式。

9.1.3 导览讲解宜辅以各类参观者互动活动，如设备仪器实操体验、动手游戏和视频游戏、虚拟现实交互体验、观后绘画与写作等。

9.2 线上开放

9.2.1 线上开放是常规开放的重要补充。当常规开放无法实行时，宜实行线上开放作为替代。

9.2.2 线上开放宜以常规开放的内容流程作为参照。实行线上开放的开放单位可选择一种或多种线上

形式进行公众开放，如线上直播、线上录播、线上游览等。

9.2.3 线上直播和线上录播宜邀请媒体主播与讲解员配合进行介绍。

9.2.4 线上开放宜设置线上交流和反馈通道。

9.3 其他开放形式

9.3.1 宜不断探索创新开放形式，利用各类方式、方法和平台、渠道主动向社会公开设施情况。

9.3.2 宜采用进社区、进广场、进校园等形式，主动宣传和普及生态环境保护知识。

9.4 开放形式选择与更新

9.4.1 宜针对不同的参观对象，选择和设计差异化的开放形式。如对于中小學生，注重趣味性，鼓励动手实操和观后创作；对于环境影响的相关方，注重通俗性，增设交流座谈会；对于专业人群，注重规范性，开展技术讲座。

9.4.2 宜根据管理水平和技术进度的情况不断更新开放形式。

10 工作人员

10.1 应配备专门的管理人员负责公众开放工作，建立健全岗位责任制。

10.2 应配备专（兼）职讲解员，并建立讲解员的定期培训机制。讲解员应具备以下工作能力：熟悉设施相关的政策法规标准和专业基础知识；具有一定的文化素养和业务技能；普通话良好，具备较优的语言表达能力。

10.3 宜建立与志愿者组织的合作机制，邀请志愿者参与公众开放的义务讲解和其他工作。

11 参观人员

11.1 参观者应按照开放单位的参观预约制度要求，在参观前进行预约，提供相应的报名信息，并在预约时间段内入场。参观者对所提供信息的准确性和真实性负责。

11.2 参观者应听从开放单位安排，按照既定时间、路线、流程进行参观，不应随意逗留、单独离队参观。

11.3 参观者应遵守开放单位的相关管理规章制度，未经开放单位允许，不应操作现场设备、电器、仪表、阀门等，不应翻看现场资料、记录、笔记、报告等。

12 安全保障

12.1 应制定公众开放安全制度，配备专门的安全责任人，建立责任追究制。

12.2 应合理设置安全疏散通道和安全出口，并保持通畅。

12.3 开放区域内，应配备充足、有效的消防、救护、安全监测等设备。对可能危及参观者安全的场所，应设立明显的警示标志，并对危险或禁入区域进行物理隔离。

12.4 安全标志应清晰、醒目，符合 GB 2894 和 GB 13495.1 的规定。

12.5 参观前，应对参观者进行安全教育，为参观者提供必要的安全设备和防护用具，如安全帽、防护服、口罩等；参观过程中，应维持好场所秩序，引导参观者有序参观和活动，根据需要向参观者做出安全防护相关说明，检查消除人员安全隐患。

12.6 开放单位应根据自身需求，建立报名参观人员安全审核制度。

12.7 应对设施和场所进行定期巡查，发现设施存在故障或隐患的，应及时进行维修。

12.8 应建立公众开放安全应急预案，当安全事故发生时，立即启动应急预案，事后进行事故调查，并公布调查结果。

地方标准信息服务平台

附 录 A
(资料性)

接待能力和开放水平类别与开放频次对应关系

A.1 接待能力和开放水平类别与开放频次对应关系见表A.1。

表A.1 接待能力和开放水平类别与开放频次对应表

类别	接待能力和开放水平	开放频次
A类	有专职讲解员和接待人员； 开放区域能够保持常年对外； 开放内容丰富，具有如仪器设备实操、虚拟现实交互等互动性较好的开放形式。	每周至少设置一个开放时段
B类	有专职或兼职讲解员和接待人员； 开放区域能够保持对外的时间较充分； 开放内容较丰富，具有如沙盘模型演示、摄像头和镜头直播等较生动形象的开放形式。	每月至少设置一个开放时段
C类	有专职或兼职讲解员和接待人员； 开放区域能够保持基本的对外时间； 开放内容较基础，具有如视频播放、展板和图形展示等辅以各类基础道具的开放形式。	每两个月至少设置一个开放时段
D类	有兼职讲解员和接待人员； 开放区域能够保持对外的时间较少； 开放内容简单，开放形式为基本的导览讲解。	每半年度至少设置一个开放时段

地方标准信息服务平台